

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
SERVIÇO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM ADMINISTRAÇÃO

RÔMULO OLIVEIRA DE ALMEIDA

A INFLUÊNCIA DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COMO
DETERMINANTE PARA OBTENÇÃO DO SUCESSO DOS COLABORADORES
DA TAM LINHAS AÉREAS S/A, BASE DE JOÃO PESSOA - PB

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

João Pessoa – PB

Outubro 2012

RÔMULO OLIVEIRA DE ALMEIDA

A INFLUÊNCIA DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COMO
DETERMINANTE PARA OBTENÇÃO DO SUCESSO DOS COLABORADORES
DA TAM LINHAS AÉREAS S/A, BASE JOÃO PESSOA - PB

Trabalho de Conclusão de Curso Apresentado à
Coordenação do Serviço de Estágio
Supervisionado em Administração, do Centro
de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento às
exigências para Obtenção do Grau de Bacharel
em Administração.

Orientador: Prof. Walmir Rufino da Silva

João Pessoa – PB

Outubro 2012

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A447i Almeida, Rômulo Oliveira de.

A influencia do relacionamento interpessoal como determinante para a obtenção do sucesso dos colaboradores da TAM linhas aéreas S/A, base de João Pessoa – PB./ Rômulo Oliveira de Almeida. – João Pessoa: UFPB, 2012.

51f.: il.

Ao Professor Orientador Walmir Rufino da Silva

Solicitamos examinar e emitir parecer no

Trabalho de Conclusão de Curso do aluno Rômulo Oliveira de Almeida.

João Pessoa, 19 de Outubro de 2012.

Prof.^a Hellen Goncalves Silva

Coordenadora do SESA/CCSA/UFPB

Parecer do Professor Orientador:

RÔMULO OLIVEIRA DE ALMEIDA

**A INFLUÊNCIA DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COMO
DETERMINANTE PARA OBTENÇÃO DO SUCESSO DOS
COLABORADORES DA TAM LINHAS AÉREAS S/A, BASE JOÃO PESSOA -
PB**

Trabalho de Conclusão de Curso Aprovado em _____ de Outubro de 2012.

Banca Examinadora

Prof. Walmir Rufino da Silva, Dr.

DA/CCSA/UFPB

Orientadora

Prof. Fernando Luis da Silva, Dr

DA/CCSA/UFPB

Examinador

Prof. Jorge de Oliveira Gomes, Ms.

DA/CCSA/UFPB

Examinador

DEDICATÓRIA

Dedico esta conquista aos meus pais, Vital e Vilma, que sempre proporcionaram o melhor para mim, pois são eles que nos momentos mais difíceis e mais felizes da minha vida, me apoiam e me fortalecem para que eu consiga ultrapassar todas as barreiras em busca das minhas vitórias, do meu sucesso e da minha felicidade. Amo vocês!

AGRADECIMENTOS

A Deus, por sempre guiar meu caminho.

A todos os meus familiares, sem exceção, pelo apoio e dedicação nos momentos difíceis e felizes para realização deste sonho.

Ao meu professor orientador, Walmir Rufino, pela compreensão, amizade e ensinamentos adquiridos.

Aos meus colegas de turma Administração noite UFPB 2005.2, em especial Junior Domingos, pela força para conclusão deste trabalho.

A minha namorada, Edylane Monteiro, por nunca me deixar desistir deste sonho acadêmico.

A todos os colaboradores da TAM Linhas Aéreas S/A, base João Pessoa – PB, colegas de trabalho que se dedicaram e contribuíram para o sucesso deste trabalho.

**“Nunca deixe que lhe digam
que não vale apenas acreditar
num sonho que se tem, ou
que seus planos nunca vão dá
certo, ou que você nunca vai
ser alguém...”**

Renato Russo

RESUMO

O trabalho se propõe a delimitar a influência do relacionamento interpessoal como determinante para obtenção de sucesso na TAM Linhas Aéreas S/A, base João Pessoa – PB, de acordo com o perfil dos colaboradores, identificando os aspectos que influenciam na coesão e desempenho da equipe, propondo melhorias no relacionamento interpessoal para alinhamento organizacional. A partir de pesquisas bibliográficas e um questionário para obtenção dos dados da pesquisa, onde 25 colaboradores foram examinados, podemos observar o relacionamento interpessoal existente na prática e o que favorece a empresa e ao profissional no seu desenvolvimento por meio dele. Portanto, podemos considerar que o relacionamento interpessoal é qualificado na organização pela semelhança de opiniões entre todos os colaboradores com base nos resultados obtidos.

Palavras-chaves: Relacionamento Interpessoal, alinhamento organizacional e TAM Linha Aéreas S/A.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Sexo.....	34
Tabela 2: Faixa etária da pesquisa.....	35
Tabela 3: Estado Civil.....	35
Tabela 4: Nível de escolaridade.....	36
Tabela 5: Tempo de serviço.....	36
Tabela 6: Conceito de funcionários e dirigentes sobre a cooperação no alcance os objetivos.....	37
Tabela 7: Conceito sobre Integração de esforços.....	38
Tabela 8: Conceito sobre a comunicação e harmonia entre colaboradores....	39
Tabela 9: Opinião sobre trabalho em equipe.....	40
Tabela: 10 – Conceito sobre sentido do trabalho com o relacionamento interpessoal..	41

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DA PESQUISA	12
1.2. JUSTIFICATIVA	14
1.3 OBJETIVOS	16
1.3.1. Objetivo Geral	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1. UMA VISÃO SOBRE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	17
2.2. COESÃO NO GRUPO	20
2.2.1. Fatores que aumentam a Coesão	20
2.2.2. Consequências da Coesão	21
2.3. ESTRESSE, CONFLITO E NEGOCIAÇÃO	22
2.4. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	27
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
3.1. NATUREZA DA PESQUISA	30
3.2. MÉTODO DE ABORDAGEM	30
3.3. MÉTODO DE PROCEDIMENTO	31
3.4. TÉCNICAS DA PESQUISA	31
3.5. INSTRUMENTO DE PESQUISA	31
3.6. OBJETO DA PESQUISA	32
3.7. UNIVERSO E AMOSTRA	32
3.8. TRATAMENTO DE DADOS	33
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	34
4.1. ANÁLISE QUANTITATIVA	34
4.1.1. ASPECTOS SÓCIOS DEMOGRÁFICOS	34

4.1.2. CARACTERÍSTICAS DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	37
4.1.2.1. Características da cooperação no ambiente de trabalho	37
4.1.2.2. Características da integração de esforços	38
4.1.2.3. Características da comunicação e harmonia	39
4.1.2.4. Características do trabalho em equipe	40
4.1.2.5. Características no sentido de trabalho	41
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	44
APENDICE A	46
APENDICE B	48

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho versa sobre uma importante pesquisa no ambiente de trabalho da empresa selecionada, TAM Linhas Aéreas S/A, quanto na teoria de relações interpessoais.

Essa pesquisa nos traz a discursão, os métodos de relacionamento interpessoal, e um levantamento de dados que nos resulta numa comparação entre a semelhança das opiniões dos sexos feminino e masculino, com relação a métodos organizacionais, interpessoais, comprometimento, responsabilidade e uma extensão do compromisso e colaboração do individuo para com toda necessidade da empresa atuante no mercado, com objetivos e metas a serem alcançados.

Entretanto, sabemos que este estudo nos mostra evidências sobre o comprometimento organizacional dos colaboradores da empresa TAM Linhas Aéreas S/A, e o interesse de cada um, em fazer parte da mesma em suas atitudes.

Assim, iniciamos o trabalho, apresentando a delimitação do tema, os objetivos da pesquisa e as justificativas que levaram a esse estudo. Logo em seguida, apresenta-se a fundamentação teórica, que retrata do comprometimento e comportamento humano organizacional, sua compreensão teórica e seus modelos conceituais. Na terceira parte, apresentam-se os aspectos metodológicos onde caracteriza a organização estudada e explica a pesquisa com enfoques nos dados adquiridos e nos métodos solucionais para os itens identificados. Na quarta parte encontra-se a análise e interpretação dos resultados. Na quinta parte apresenta-se a conclusão. E na última, as limitações e métodos de contribuição do estudo.

1.1. DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DA PESQUISA

A TAM Linhas Aéreas S/A desde sua fundação cresceu baseada em forte comprometimento com seus colaboradores. Esta escolha pelas pessoas como estratégia central de seus negócios permitiu à TAM alcançar atualmente a posição de maior companhia aérea no Brasil e de todo hemisfério sul.

Segundo Miranda (2000, p.108), o relacionamento interpessoal é a interação de duas ou mais pessoas e está diretamente ligado à forma como cada pessoa percebe ou sente a outra. No ambiente de trabalho, é importante manter contatos saudáveis, que

gerem sentimentos positivos, facilitando a harmonia entre as pessoas. Essa interação pode proporcionar um ganho na produtividade e também da eficácia das atividades gerais de uma empresa.

As relações interpessoais são também importantes nas nossas atividades do cotidiano. A contribuição dos pares e a forma que eles são tratados ajudam o colaborador atingir suas metas e desenvolver suas atribuições de maneira eficaz. Para isso, é importante considerar a diversidade existente na empresa, respeitando as diferenças e as particularidades de cada um; com isso, é possível conquistar o apoio dos demais e fazer um bom trabalho, afinal, ninguém trabalha sozinho. Sendo assim, em princípio, o ambiente de trabalho seria um ambiente no qual as pessoas estão para desempenhar suas funções profissionais e receber um salário por isso. As relações entre as pessoas no ambiente de trabalho são a princípio de caráter profissional para realização das funções onde elas trabalham. Uma interação harmônica entre as diferentes funções e os diversos setores contribui para o êxito da atividade fim da empresa.

No caso da TAM, especificamente - associar as principais atividades aeroportuárias é extremamente importante para um bom desempenho da função. As responsabilidades de cada pessoa que trabalha na TAM também são importantes e exercem uma influência em outras áreas da empresa. Por isso, é importante conhecer a hierarquia e como acontece a interação entre os departamentos.

Como em uma banda, cada funcionário TAM é um músico, e cada integrante deve tocar bem seu instrumento para que o grupo seja bom. Para que a sua execução seja viável, devemos trabalhar em equipe para soar harmoniosamente.

Áreas do aeroporto de João Pessoa: a equipe de aeroporto é distribuída em duas áreas principais;

- Linha de Frente
 - Gerência e Supervisão
 - Loja
 - Check-in
 - Sala de Embarque e Desembarque
 - Setor de Bagagens
- Retaguarda
 - Check-out
 - Rampa
 - Pátio

Para que essa interação flua corretamente é necessário que falemos “a mesma língua”, de forma organizada e padronizada. A otimização e aperfeiçoamento do trabalho da equipe de aeroporto, é imprescindível que todos sejam competentes em suas tarefas e conheçam as demais atividades aeroportuárias.

Segundo Chartier (2007), cinco elementos críticos contribuem para uma comunicação interpessoal eficaz. São eles:

- Autoimagem;
- Saber ouvir;
- Clareza de expressão;
- Capacidade para lidar com sentimentos de contrariedade;
- Auto abertura.

O desenvolvimento interpessoal pode ser planejado para atender a objetivos tanto individuais como grupais. Dar ajuda e ter uma participação eficiente promove o crescimento de um grupo e, conseqüentemente, abrem caminho para que o objetivo, ou seja, a aprendizagem seja alcançada. Como diz Milton Santos (1998), “ser cidadão é viver valorando as relações interpessoais, as relações com a comunidade, os problemas nacionais.”.

Como diz Bom Sucesso (1997), “A valorização do ser humano, a preocupação com sentimentos e emoções, e com a qualidade de vida são fatores que fazem a diferença. O trabalho é a forma como o homem, por um lado, interage e transforma o meio ambiente, assegurando a sobrevivência, e, por outro, estabelece relações interpessoais, que teoricamente serviriam para reforçar a sua identidade e o senso de contribuição. (p.36).”.

Com base nesses dados, este capítulo tem como intuito demonstrar os temas a serem trabalhados e a situação atual da TAM Linha Aéreas S/A, base João Pessoa, em aperfeiçoar a relação interpessoal para obtenção de sucesso.

1.2. JUSTIFICATIVA

O processo de interação humana está presente em toda a organização e é o que mais influencia no rumo das atividades e nos seus resultados atualmente.

Segundo DEJOURS (1994), é necessário abrir um espaço interno de discussão que vá além do conhecimento técnico e da divisão do trabalho, “onde o trabalhador possa discutir as regras de consenso para trabalhar em conjunto e a elaboração de confiança entre trabalhadores”.

E é nesse âmbito que o projeto propende descobrir as estratégias de Relacionamento Interpessoal adotada pela TAM Linhas Aéreas S/A, base de João Pessoa, e conhecer de que maneira pode influenciar como um diferencial frente à concorrência. É importante salientar que liderar pessoas, clarificando responsabilidades e resultados esperados, ouvindo opiniões e sugestões, explicando razões e condicionantes de decisões, transmite uma visão que direciona a equipe para o alcance dos melhores resultados.

Refletir o atual estado de crescimento da empresa, não se sabe ao certo se esse relacionamento está sendo feito de forma adequada e se está trazendo benefícios para ambas às partes. Porém o relacionamento da TAM com seus colaboradores baseia-se em práticas legais e justas, onde a qualidade de relacionamento tem reflexo direto nos atributos de atendimento.

A relação ideal é a mesma em todos os sentidos, quer seja entre subordinados e superiores ou entre pares: respeito, cordialidade, admiração pela capacidade e reconhecimento do talento do outro, ética, empatia e um forte sentimento de equipe. Os melhores resultados só são alcançados quando todos numa empresa trabalham como um time, focado nos resultados, buscando um objetivo comum e o crescimento profissional de todos os membros do grupo.

O processo de interação humana está presente em toda a organização e é o que mais influencia no rumo das atividades e nos seus resultados atualmente. Este fato, porém, não foi ainda devidamente reconhecido e avaliado. Por isso mesmo, sucedem-se surpresas, frustrações, eventos inesperados que trazem desconforto, perplexidade e insegurança aos gestores. Mesmo as situações bem planejadas podem fugir ao seu controle e configurar-se, na prática, de forma bem diferente do esperado (MOSCOVICI, 2000).

Não se podem exigir resultados de uma equipe se esta não tiver um mínimo de comodidade e de condições para realizar suas necessidades básicas. Mas se acredita que quanto melhor e mais bem atendida estas necessidades, tanto melhor será o desempenho de uma equipe (PEPE, 2008).

Com o crescimento da demanda dos clientes TAM no Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto – João Pessoa – PB, vê-se a necessidade do presente estudo no que diz respeito a influência de sua equipe para trabalhar coletivamente, celebrando as conquistas e resultados obtidos, reconhecendo as contribuições individuais, transmitindo com entusiasmo uma visão que direciona a equipe para o alcance dos melhores resultados.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL:

Conhecer a percepção dos colaboradores da linha de frente sobre a relação interpessoal existente na TAM Linhas Aéreas S/A, base de João Pessoa.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1 Identificar os aspectos que influenciam na coesão e desempenho da equipe de linha de frente do aeroporto Castro Pinto;
- 2 Identificar o perfil sócio econômico dos colaboradores;
- 3 Identificar melhorias no relacionamento interpessoal para alinhamento organizacional.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As organizações dependem das atividades e dos esforços coletivos de muitas pessoas que colaboram para o sucesso organizacional. Segundo Wiley e Sons (1995, p.6) uma organização é um conjunto de pessoas que atuam juntas em uma criteriosa divisão do trabalho para alcançar um propósito comum. O autor ainda complementa afirmando que os esforços individuais e grupais sejam conjugados e integrados no sentido de produzir resultados ampliados e expandidos, dá a importância do papel das pessoas no comportamento das organizações.

Liderar pessoas, clarificando responsabilidades e resultados esperados, ouvindo opiniões e sugestões, explicando razões e condicionantes de decisões, transmite uma visão que direciona a equipe para o alcance dos melhores resultados.

As organizações constituem – se de pessoas, máquinas e equipamentos, recursos financeiros, matérias – primas, dentre outros. Durante a Era Industrial, o valor de mercado das organizações voltava – se a função dos recursos organizacionais tangíveis, onde as pessoas que constituíam eram denominadas recursos humanos.

Na Era da Informação, as pessoas foram alavancadas à camada de “companheiros da organização” e não mais de “propriedade”, ou seja, colaboradores internos e/ou externos que cooperam para o sucesso organizacional. Atualmente, já não se fala em administrar as pessoas, mas em administrar com as pessoas. Elas são responsáveis pela administração dos recursos organizacionais (Chiavenato 2005, p.450-451).

Assim, o conceito de Administração de Recursos Humanos migrou para Administração de Pessoas (ou Gestão de Pessoas) por entender que as pessoas participam da administração da empresa como parceiros e não como meros recursos.

2.1. UMA VISÃO SOBRE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

No cenário organizacional atual, não basta apenas adquirir tecnologia de última geração e transmitir novas metodologias aos funcionários. Vivemos um processo de constante transformação e em virtude dessa realidade, as organizações para almejar um

desempenho satisfatório que atendam suas necessidades, deve ter como ideal a formação de pessoas que não apenas formem grupos, e sim uma equipe onde um é o complemento do outro alcançando assim os objetivos comuns.

Como observado por Bom Sucesso (1997):

O autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Dentre as dificuldades mais observadas, destacam-se: falta de objetivos pessoais, dificuldade em priorizar, dificuldade em ouvir. (p.38)

Tendo cada pessoa uma filosofia de vida, encontramos uma mais disposta a ouvir e interessada no aprendizado constante, outras nem tanto, enfim, o homem é único e reage de forma individual, priorizando o que melhor lhe convém.

Mas, como é possível fazer com que um grupo formado por vários indivíduos, onde cada um possui suas percepções de vida, experiências e opiniões próprias formem uma equipe? (BISPO, 2008). A autora indaga que fortalecendo as relações interpessoais, investindo nas pessoas colaborando para obtenção de um clima organizacional agradável e produtivo, é a solução.

A confiança é a base de qualquer relação. E é sobre esse pilar que devemos construir o relacionamento com nossos colaboradores (BERNARDINHO, 2006, p. 52.)

Havendo confiança, uma boa comunicação e respeito entre os envolvidos acarretarão no aumento de interação, vista claramente nas atividades através da motivação e produtividade da equipe. Entretanto, quando não há essa interação, antipatia e rejeição refletiram negativamente na produtividade. Quando os atos de duas ou mais pessoas que se encontram, estão intimamente relacionados, é possível reconhecer e se falar em interação (HAMPTON, 1991, p. 108).

MOSCOVICI (2002, p. 145.) aborda as pessoas como produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam seja o espaço físico ou social.

As pessoas diferem na maneira de perceber, pensar, sentir e agir. As diferenças individuais são, portanto, inevitáveis com suas conseqüentes influências na dinâmica interpessoal. Vistas por um prisma mais abrangente, as diferenças individuais podem ser consideradas intrinsecamente desejáveis e valiosas, pois propiciam riquezas de possibilidades, de opções para melhores maneiras de reagir a qualquer situação de problema.

Percebe – se que quanto mais uma atividade exige que duas pessoas trabalhem em conjunto, mais importante é o tipo de relação de trabalho que se estabelece. Ter competência interpessoal, ser capaz de travar relações eficazes é a habilidade necessária para quem está nas organizações.

Segundo Chiavenato (2000)

A motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que possam satisfazer essas necessidades. (p.161)

Também conforme Chiavenato (2000)

O homem é considerado um animal dotado de necessidades que se alternam ou se sucedem conjunta ou isoladamente. Satisfeita uma necessidade surge outra em seu lugar e, assim por diante, contínua e infinitamente. As necessidades motivam o comportamento humano dando-lhe direção e conteúdo.(p.128).

Como se pode verificar supõe-se que os relacionamentos interpessoais dependerão das realizações e satisfações das necessidades individuais, mas também se pode verificar que muitas vezes os homens se comportam de forma dualista.

Nesse sentido Chiavenato (2000) aborda que o homem se caracteriza por um padrão dual de comportamento: tanto pode cooperar como pode competir com os outros. Cooperar quando os seus objetivos individuais somente podem ser alcançados através do esforço comum coletivo. Compete quando seus objetivos são disputados e pretendidos por outros. (p.128)

As pessoas são influenciadas pelo que acontece em volta delas e em geral reagem ao que percebem sendo as expectativas gerais. Quanto mais sociável e pessoal o clima que permeia o ambiente, maior a probabilidade de que duas pessoas compartilhem informações e sentimentos paralelamente necessários aos trabalhos.

Para Cohen e Fink (2003, p 214) existem 4 estilos de interação:

- *Convencionais – Polidas*: aquelas que são regidas principalmente pelas convenções sociais e pelo que se considera normalmente comportamento “aceitável e cortês”;
- *Especulativo – Experimental*: examina, questiona e avalia tudo de maneira minuciosa, em geral com intenção de aprender e entender;
- *Agressivo – Argumentativo*: ocorre quando uma pessoa assume posições firmes e as impõe em sua argumentação;
- *Expressivo – Confrontativo*: pensamentos e sentimentos relativos a situações e pessoas são expressos de forma aberta e direta.

Diante do exposto, verifica-se que as categorias não extenuam as formas possíveis de ver os estilos de interação, mas podem ser úteis para atender algumas das fontes de atrito nas relações interpessoais.

2.2. COESÃO NO GRUPO

Uma das mais importantes propriedades de uma equipe de trabalho é a coesão. Em geral, refere-se a quão estreitas são as relações na equipe.

Para Weinberg e Gould (2001), a coesão relacionada à tarefa reflete o grau em que membros de um grupo trabalham juntos para alcançar objetivos comuns.

Carron (1982) define coesão como um processo dinâmico que reflete na tendência do grupo em permanecer junto perseguindo metas e objetivos comuns.

Para alargar a coesão do grupo é importante ter bem entendido que a coesão define-se pela união do grupo em busca dos mesmos objetivos, portanto é necessário que esses objetivos sejam claramente definidos e que tolerem variações de acordo com o desenvolvimento do grupo.

Conforme Bateman e Snell (1998) a coesão é importante por dois motivos principais. Em primeiro lugar, contribui para a satisfação dos membros, e em segundo lugar, a coesão tem um impacto significativo sobre o desempenho.

Nesse sentido, os autores confirmam o presente estudo em que mesmo que suas funções não são satisfatórias ou sua empresa seja opressora, as pessoas têm satisfação com seus colegas. Quanto mais frequentes as interações entre pessoas, maior a probabilidade de que desenvolvam sentimentos positivos e quanto maiores os sentimentos, mais frequentes interagirão.

2.2.1. FATORES QUE AUMENTAM A COESÃO

As pessoas se comunicam mais e desenvolve uma simpatia que vai além da razão original de sua interação, o trabalho. Portanto, quanto mais frequentes as interações exigidas pelo emprego, mais provável que relações e comportamentos sociais se desenvolvam paralelamente às relações e comportamento de trabalho. Em outras palavras, quanto mais atraente for o grupo, mais coeso será.

Segundo Cohen e Fink (2003) quanto mais coeso o grupo, mais ansiosas estarão as pessoas para participar dele e, portanto mais provável que se adaptem às normas do grupo.

Contudo, do ponto de vista do indivíduo, a coesão pode ser uma faca de dois gumes, pois há custos pessoais em troca de qualquer que seja a satisfação de ser visto como membro aceito do grupo (Cohen e Fink 2003, p.89).

Enfim, a coesão do grupo pode promover ou atrapalhar a produtividade, dependendo da disposição de seus integrantes serem abertos uns com os outros. Grupos muitos coesos correm risco de ser vítimas do “pensamento grupal”.

Um elevado nível de coesão grupal pode propiciar um ambiente organizacional com mais sinergia e menos conflito. Mas, de acordo com alguns especialistas da área de gestão de pessoas, quanto mais coeso for um grupo mais semelhante será a produção de seus participantes individualmente. (RORATTO,2008)

Outro fator que pode aumentar o sentimento de simpatia entre os participantes do grupo é o sucesso em alcançar seus objetivos. Em cada grupo ocorrem ocasionalmente diferenças de opinião, então a simpatia entre os participantes tende a diminuir mesmo se o grupo consegue ser bem – sucedido.

Conforme Cohen e Fink (2003, p.90) se um grupo tem êxito em obter o que deseja, ele se torna mais atraente para seus integrantes e isso parece influir nos sentimentos que os participantes sentem uns pelos outros. A coesão do grupo aumenta quando este alcança sucesso em atingir seus objetivos.

Finalmente, o que os participantes sentem uns pelos outros é frequentemente afetado pela disponibilidade de recursos para todo o grupo. Embora todas essas proposições tenham sido definidas em termos do que aumentam positivamente a coesão, elas podem ser invertidas para dar conta do que diminui a coesão (COHEN e FINK, 2003).

2.2.2. CONSEQUENCIAS DA COESÃO

Como um grupo coeso é aqueles cujos integrantes aderem às normas, não é de surpreender que em tal grupo as normas tendam a se desenvolver não apenas em torno do comportamento geral, mas também da produtividade dos participantes (COHEN; FINK, 2003).

A coesão não gera produtividade elevada, apenas níveis semelhantes entre os integrantes do grupo, quanto mais coeso é o grupo, mais semelhante será a produção de seus participantes individuais (COHEN; FINK, 2003).

Quanto maior a coesão do grupo, maior a produtividade, se o grupo apoia os objetivos da organização, e menor, se o grupo resiste a esses objetivos.

Grupos muito coesos correm o risco de serem vítimas do “pensamento grupal”.

Grupos coesos acabam tomando decisões igualmente insatisfatórias porque ninguém contesta o aparente acordo com medo de ser o único a perturbar a “harmonia”. A coesão nem sempre conduz à eficácia (COHEN e FINK, 2003).

Um grupo coeso terá, por definição, um alto grau de satisfação geral, presumivelmente, um grupo atraente para seus integrantes é satisfatório (COHEN e FINK, 2003). Também segundo os autores, é por isso que o compromisso dos integrantes do grupo, ao reduzir a rotatividade, é decorrência da coesão.

Por outro lado, se falta coesão ao grupo, o aprendizado individual e coletivo pode ser inibido. A falta de coesão também poderá dificultar o exame do próprio processo e o confronto dos conflitos, e, portanto, é menos capaz de aprender como grupo ou desenvolver sua capacidade de funcionar eficazmente.

2.3. ESTRESSE, CONFLITO E NEGOCIAÇÃO

As organizações dependem das pessoas e de suas relações entre si. Mas nem sempre a vida nas organizações é um mar de rosas. Discutir estresse e conflito é bastante desagradável, pois são assuntos que, em geral, mostram aspectos indesejáveis em uma organização.

Para Chiavenato (2005, p.390) o estresse está se tornando um problema cada vez maior nas organizações, provavelmente em decorrência da complexidade do trabalho organizacional, das mudanças e transformações, das incertezas, da carga de trabalho e das responsabilidades delegadas.

As pessoas se sentem pressionadas, se queixam e se desentendem, as tensões no trabalho aumentam e os problemas são continuamente agravados. Como resultado dessas pressões ou situações, as pessoas desenvolvem vários

sintomas – como preocupação, irritabilidade, agressividade, fadiga, ansiedade e angústia – que podem prejudicar seu desempenho e, sobretudo, sua saúde.

Segundo Schuller (1980, p.189) o estresse é uma condição dinâmica em que um pessoa é confrontada com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ela deseja e cujo resultado é simultaneamente importante e incerto.

Apesar de discutido sempre negativamente, o estresse apresenta pontos positivos. Como observado por Schuller (1980) o estresse pode ser decorrente de uma oportunidade quando ela oferece um potencial de ganho, como no caso de um ator ou atleta quando colocados em situações acima de suas possibilidades.

Porém, o estresse quase sempre está mais focado em restrições e demandas. As restrições impedem que a pessoa consiga fazer o que pretende. As demandas envolvem perda de algo desejado (Weiten, 2002).

Diante desse contexto é oportuno enfatizar que o estresse é decorrente de quaisquer situações que advertem ou são percebidas como sombria do bem – estar da pessoa e que afligem a idoneidade de enfrentamento do indivíduo. Está intimamente relacionado ao conflito, que é um grande causador de estresse

Com sua existência desde o início da humanidade, os conflitos são essenciais para o desenvolvimento e crescimento de qualquer organização. Na teoria da administração, hoje, enxerga-se conflito como algo benéfico.

Bom Sucesso (1997) o conflito é inevitável nas relações interpessoais. As diferenças individuais resultam em percepções, expectativas, visões e valores diversos, o que leva inevitavelmente às divergências e às oposições.

Segundo Dubrin (2003) conflito refere – se à oposição de pessoas ou forças que leva à elevação de alguma tensão, isto é, ocorre quando duas ou mais partes envolvidas observam metas, valores ou eventos mutuamente exclusivos.

Para Chiavenato (2005) conflito é inerente à vida de cada indivíduo e faz parte inevitável da natureza humana. Em suas interações, quase sempre as pessoas, grupos e organizações estão envolvidos em alguma forma de conflito. Entretanto, as organizações dependem da colaboração e cooperação de pessoas que trabalham em conjunto, essa coerência é fundamental para o sucesso organizacional.

O conflito quando se torna conhecido pelas pessoas envolvidas, pode ser destrutivo e violento, conciliatório ou amistoso; pode ser um exercício de poder ou pode ser construtivo. Não importa qual a origem do conflito, nem o caminho que se toma para a solução, ou não, do conflito, a pessoa em

conflito sempre tem a intenção de expor as suas razões dentro do conflito e ter suas necessidades atendidas. (FARIA, 2009)

Alguns profissionais viam o conflito de forma negativa, como resultante da ação e do comportamento de pessoas indesejáveis, associado à agressividade, ao confronto físico e verbal e a sentimentos negativos, os quais eram considerados prejudiciais ao bom relacionamento entre as pessoas.

Segundo Chiavenato (2005) o conflito pode ocorrer em três níveis de gravidade:

1. *Conflito Percebido*: ocorre quando as partes percebem e compreendem que o conflito existe porque sentem que seus objetivos são diferentes dos objetivos da outra parte e que existe oportunidade para interferência. É o chamado conflito latente, que as partes percebem existir potencialmente.
2. *Conflito Experimentado*: quando o conflito provoca sentimentos de honestidade, raiva, medo, descrédito entre uma parte e outra. É o chamado conflito velado, quando é dissimulado, oculto e não manifestado externamente com clareza.
3. *Conflito Manifestado*: quando o conflito é exposto e manifestado pelo comportamento, que é a interferência ativa ou passiva por pelo menos uma das partes. É o chamado conflito aberto, que se manifesta sem dissimulação entre as partes envolvidas.

Nesse sentido verifica – se que conflitos interpessoais são comuns em qualquer empresa. Mas nem todos sabem que eles podem ser grandes geradores de avanço e aprendizado para a equipe.

OLIVIERI (2008) explica que os conflitos geram tensão entre os funcionários, além da improdutividade, perda de status da empresa, perda de cargo ou função e, ainda, podem distorcer o relacionamento entre os colaboradores. Porém, conflitos bem administrados por meio de uma gestão responsável proporcionam ganhos para os empreendimentos.

“A união de diferentes ideias e comportamentos pode promover a criatividade da equipe e enriquecer as estratégias utilizadas, aspectos que influenciam positivamente nos resultados da empresa”,

Também segundo OLIVIERI (2008)

“A união de diferentes ideias e comportamentos pode promover a criatividade da equipe e enriquecer as estratégias utilizadas, aspectos que influenciam positivamente nos resultados da empresa”,

Segundo Veruska (2008), para a melhor resolução de conflitos entre funcionários de diferentes cargos, a negociação por meio do diálogo pode ser a principal estratégia para alcançar resultados harmônicos.

“As diferenças podem ser facilmente resolvidas por meio do diálogo. Dessa forma, nenhuma medida negativa precisará ser adotada”

Em geral, o conflito interpessoal afeta as emoções das pessoas envolvidas. Quando seus autoconceitos são ameaçados, as pessoas reagem, aumentando gradativamente o nível de conflito.

Chiavenato (2005, p.408) aborda que dentre as consequências positivas e construtivas estão às seguintes:

- a) *Aumento da coesão grupal.* O conflito estimula sentimentos de identidade dentro do grupo, aumentando a coesão grupal.
- b) *Inovação.* O conflito desperta sentimentos e energia dos membros do grupo. Essa energia estimula interesse em descobrir meios eficazes de realizar as tarefas, bem como soluções criativas e inovadoras.
- c) *Mudança.* O conflito é um modo de chamar a atenção para os problemas existentes e serve para evitar problemas mais sérios, atuando como mecanismo de correção.
- d) *Mudanças nas relações entre grupos conflitantes.* O conflito pode levar os grupos conflitantes a encontrar soluções para suas divergências e buscar cooperação e colaboração.

Chiavenato (2005, p.408) também cita as consequências negativas e destrutivas:

- a) *Frustração.* Indivíduo e grupos quando veem seus esforços bloqueados desenvolvem sentimentos de frustração, hostilidade e tensão. Isso prejudica o desempenho de tarefas o bem – estar das pessoas.
- b) *Perda de energia.* Grande parte da energia criada pelo conflito é dirigida e gasto nele mesmo, prejudicando a energia que poderia ser utilizada no trabalho produtivo, pois ganhar o conflito passa ser mais importante que o próprio trabalho.
- c) *Decréscimo na comunicação.* A comunicação entre as partes envolvidas no conflito sofre barreiras, o que contribui seriamente para a ineficiência das atividades organizacionais como um todo.
- d) *Confronto.* A cooperação passa a ser substituída por comportamento que prejudicam a organização e que influenciam negativamente a natureza dos relacionamentos existentes entre pessoas e grupos.

Neste caso fundamental é como a organização pode administrar o conflito de maneira a aumentar seus efeitos positivos e construtivos e a minimizar os efeitos negativos e destrutivos.

Todas as pessoas vivem em um contexto de interações e negociações. A negociação constitui um dos principais instrumentos de ação organizacional. A busca de acordo e de consenso requer obrigatoriamente alguma forma de negociação.

Negociação ou barganha é o processo de tomar decisões conjuntas quando as partes envolvidas têm preferências diferentes (Chiavenato, 2005). O autor ainda complementa que a grande parte das comunicações dentro das organizações envolve razoável habilidade de negociação por partes das pessoas.

Quase sempre as pessoas trabalham em situações de negociação. A negociação visa ao alcance de uma zona ou área de acordo. A clareza com que as partes revelam suas posições de reserva depende de vários fatores, como personalidades, circunstâncias da negociação e expectativas sobre relacionamentos futuros (Kotler 1966, p 607).

A negociação é a maneira de aglutinar diferentes cabeças na busca de objetivos comuns. Rubin e Brown (1975, p.18) apresentam as seguintes características principais:

- a) Existem pelo menos duas partes envolvidas.
- b) As partes envolvidas apresentam conflito de interesses a respeito de um ou mais tópicos.
- c) As partes estão, pelo menos temporariamente, unidas em torno de um tipo especial de relacionamento voluntário.
- d) A atividade no relacionamento discute a divisão ou troca de um ou mais recursos específicos e/ou a resolução de um ou mais assuntos intangíveis entre as partes ou entre aqueles que elas representam.
- e) Geralmente, a atividade envolve a apresentação de demandas ou propostas por uma parte e a avaliação delas pela outra parte, seguida por concessões e contrapropostas. Assim, a atividade é sequencial e não simultânea.

Whetten e Cameron (1991, p.402) notam certas similaridades entre as estratégias de negociação e de gestão de conflitos. Nesse contexto, não há dúvida de que a negociação pode resolver certos conflitos e tornar – se uma habilidade gerencial e indiscutível fator de sucesso organizacional.

2.4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O amplo crescimento do indivíduo colabora ativamente na influência que as emoções detêm nas pessoas em suas decisões. Para Cabral (2009) a inteligência emocional é um tipo de inteligência que envolve as emoções voltadas em prol de si mesmo.

“Capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.” (Goleman, 1998)

Goleman (1995) explica que a inteligência emocional caracteriza a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as das pessoas ao seu redor. Segundo ainda esse autor isto implica autoconsciência, motivação, persistência, empatia e entendimento e características sociais como persuasão, cooperação, negociações e liderança.

Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional – ambos são parceiros integrais na vida mental. Quando esses parceiros interagem bem, a inteligência emocional aumenta – e também a capacidade intelectual. Isso derruba o mito de que devemos sobrepor a razão à emoção, mas ao contrário, devemos buscar um equilíbrio entre ambas.

Mayer e Salovey (2000) ressaltam que “Inteligência Emocional é a capacidade de perceber e exprimir a emoção assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela, e saber regulá-la em si próprio e nos outros”.

Nesse sentido, constata – se que as emoções abrangem efeitos formidáveis na adequação e têm influentes efeitos na cognição, tanto nos processos de pensamento, como no conteúdo do pensamento. Tanto inteligência como emoção são funções que auxiliam o organismo a adaptar-se ao meio.

Dulce Sabino (2008) aborda que a Inteligência Emocional divide – se em cinco domínios:

1. *Autoconsciência Emocional*: Conhecer as nossas próprias emoções. Ter consciência tanto do nosso estado de espírito como dos nossos pensamentos a respeito desse estado de espírito.

2. *Gestão das Emoções*: Capacidade que nasce da autoconsciência. Lidar com os sentimentos de forma a torná-los apropriados às situações e que gerem reações apropriadas.
3. *Controlar Produtivamente as Emoções*: Automotivação. Maior autocontrole. É essencial pôr as emoções ao serviço de uma meta.
4. *Empatia, Reconhecer Emoções*: A empatia, outra capacidade que nasce da autoconsciência, uma importante aptidão pessoal. Mais sensibilidade aos sentimentos e perspectivas dos outros melhorando a capacidade de interação.
5. *Gestão dos Relacionamentos*: Habilidade em lidar com o nosso relacionamento com os outros.

Não há, por enquanto, qualquer forma de medir com exatidão a inteligência emocional. A inteligência emocional pode ser obtida por meio de treino e esforço, mas isso requer persistência, tendo para isso de aprender e treinar as aptidões e competências que a compõe. A competência social, por meio da inteligência interpessoal e a competência pessoal, através da inteligência intrapessoal.

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de sentirem-se satisfeitas e serem eficientes, dominando os hábitos mentais que formentam sua produtividade. As que não conseguem exercer controle sobre a vida emocional travam batalhas internas que sabotam sua capacidade de se concentrar no trabalho e pensar com clareza (GOLLEMAN, 1995).

Segundo Gama (1998) a inteligência interpessoal pode ser descrita como uma habilidade para entender e responder adequadamente a humores, temperamentos, motivações e desejos de outras pessoas.

Na sua forma mais primitiva, a inteligência interpessoal se manifesta em crianças pequenas como a habilidade para distinguir pessoas, e na sua forma mais avançada, como a habilidade para perceber intenções e desejos de outras pessoas e para reagir apropriadamente a partir dessa percepção.

Para Zenhas (2005) a competência básica fundamental deste tipo de inteligência é o talento para compreender os outros, pelo que as pessoas com esta inteligência desenvolvida têm grande facilidade em estabelecer empatia.

Relacionam-se, interagem e trabalham bem com outros indivíduos, tendo facilidade em motivá-los a persistir na busca dos objetivos comuns. Conseguem compreender e interpretar os sentimentos, as motivações e as intenções dos outros. Interagem de forma eficaz, mobilizando competências variadas, particularmente no âmbito da comunicação verbal e não verbal. São também eficazes na gestão de conflitos. Gostam de conviver e fazem amigos facilmente. Têm mais proveito quando estudam em grupo, podendo aí trocar ideias com outros colegas e dar e receber apoio mútuo. Não apreciam trabalhar sozinhas.

Para Gama (1998) a inteligência intrapessoal é o correlativo interno da inteligência interpessoal, isto é, a habilidade para ter acesso aos próprios sentimentos, sonhos e ideias, para discriminá-los e lançar mão deles na solução de problemas pessoais.

É o reconhecimento de habilidades, necessidades, desejos e inteligências próprias, a capacidade para formular uma imagem precisa de si própria e a habilidade para usar essa imagem para funcionar de forma efetiva.

Já para Alves (2007) Os indivíduos com inteligência intrapessoal desenvolvida estabelecem uma vida direta com a própria consciência, dominam seus sentimentos com facilidade e têm uma ideia clara de sua capacidade e seus limites, ou seja, sabem usar suas experiências, positivas ou negativas para se aperfeiçoar. São, em suma, pessoas dona de si.

Diante do exposto, é oportuno enfatizar que a característica principal deste tipo de inteligência é a facilidade de quem a possui em compreender e identificar as suas próprias emoções e em lidar com elas de forma adequada às várias situações e aos seus objetivos pessoais (Zenhas, 2005).

As pessoas conhecem os seus pontos fracos e os fortes e conseguem definir objetivos e desafios adequados, não alimentando expectativas irrealistas. Vêem o sucesso como resultado do seu esforço, do seu trabalho consciente e planificado e da sua persistência.

Um bom desempenho é a inteligência emocional no seu melhor. As emoções são positivadas e alinhadas com a tarefa em mãos. Mas será o conjunto das competências que produzirá o desempenho excepcional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Teixeira (2005), metodologia significa, etimologicamente, o estudo dos caminhos, dos instrumentos usados para se fazer pesquisa científica, os quais respondem o como fazê-la de forma eficiente.

Para Paiva Bello (2004), o significado de metodologia é:

É a explicação do tipo de pesquisa, do instrumental utilizado (questionário, entrevista etc.), do tempo previsto, da equipe de pesquisadores e da divisão do trabalho, das formas de tabulação e tratamento dos dados, enfim, de tudo aquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa.

Assim, a metodologia, mais do que uma descrição formal de técnicas e métodos a serem utilizados na pesquisa científica, indica a opção que o pesquisador fez do quadro teórico para determinada situação prática do problema objeto de pesquisa. Uma vez alcançada a fundamentação teórica relacionada ao tema, serão apresentados os métodos e técnicas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa.

3.1. NATUREZA DA PESQUISA

O presente trabalho é de natureza exploratória, limitando o tema relacionamento interpessoal com enfoque no alto desempenho para obtenção do sucesso.

Segundo Gil (1991) a pesquisa exploratória, visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas à torna – lo explícito ou a construir hipóteses. Afirma que as pesquisa exploratórias “são as que mais apresentam menor rigidez no planejamento (GIL, 1994 p. 44)”.

3.2. MÉTODO DE ABORDAGEM

A fim de se atingir o objetivo específico deste projeto, fez – se o uso do método dedutivo como linha de raciocínio para análise e interpretação dos dados. Ela parte de teorias e leis mais gerais para a ocorrência de fenômenos particulares (HEERDT, 2009).

3.3. MÉTODO DE PROCEDIMENTO

Representa o modo específico pelo qual o objeto foi trabalhado durante o processo de pesquisa. Neste caso, o procedimento adotado foi o Estudo de caso.

Yin (2001) define o estudo de caso como o método que examina o fenômeno de interesse em seu ambiente natural, pela aplicação de diversas metodologias de coleta de dados, visando obter informações de múltiplas entidades.

Enquanto Gil (2006, p.72) estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir seu conhecimento amplo e detalhado.

3.4 TÉCNICAS DA PESQUISA

As técnicas de pesquisa que foram utilizadas neste trabalho são a Pesquisa Bibliográfica e a Entrevista. Na pesquisa bibliográfica, abrangeu a coleta de dados conceituais em livros, sites, teses, dissertações, jornais, revistas e semelhantes, voltados ao assunto a ser abordado. Enquanto na entrevista, valorizou-se a descrição verbal do entrevistado para a obtenção de informação com relação aos estímulos ou experiências a que está exposto (Selltiz et al., 1974). Trata-se de uma conversa que tem por objetivo, através das respostas fornecidas, recolher dados para a pesquisa (Cervo e Bervian, 1983; Nogueira, 1975).

3.5 INSTRUMENTO DE PESQUISA

No projeto em questão, o questionário é o instrumento de pesquisa utilizado para coletar os dados. Honorato (2008) afirma que questionário é um conjunto de perguntas sobre determinado tópico que não testa a habilidade do respondente, mas medem a sua opinião, seus interesses, aspectos de personalidade e informação biográfica.

Um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto (Parasuraman, 1991).

Não existe uma metodologia padrão para o projeto de questionários, porém existem recomendações de diversos autores com relação a essa importante tarefa no processo de pesquisa científica (CHAGAS, 2000). A pesquisa foi realizada a partir do questionário desenvolvido por SÁ (2007), composto por 16 questões para coleta de dados, onde conseguiu a resposta dos 25 possíveis, totalizando 100% de aproveitamento da pesquisa..

3.6 OBJETO DA PESQUISA

A empresa escolhida como objeto da pesquisa foi a TAM Linhas Aéreas S/A, base de João Pessoa, limitado a dois turnos do horário noturno, precisamente no Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto, João Pessoa – Paraíba. O trabalho em equipe, desempenhado pelos seus principais turnos, é reconhecido como um poderoso instrumento para o ganho de performance.

3.7 UNIVERSO E AMOSTRA

Segundo Assis (2007) universo é o total de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Já amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo; é um subconjunto do universo (MARCONI e LAKATOS, 1996).

O universo da pesquisa abrangeu a organização estudada, composta por duas áreas aeroportuária e quatro gestores. A amostra foi contribuída por 25 entrevistados, lotados na linha de frente da organização.

3.8 TRATAMENTO DE DADOS

Para o tratamento dos dados foi utilizada as abordagens descritiva e quantitativa.

Esta pesquisa é descritiva, pois como assegura Rudio e Triviños (1992) observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los. . Este tipo de pesquisa teve como objetivo fundamental a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

Para a pesquisa quantitativa, que é a quantificação dos dados obtidos através do questionário, foram utilizada distribuição de frequência apresentadas sobre porcentagem.

4- ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise e interpretação dos resultados foram apresentadas em duas fases: a primeira caracteriza os aspectos quantitativos da pesquisa, classificando os dados sócios demográficos. E na segunda fase, exibirá temas descritivos essenciais para o trabalho.

4.1. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1.1. Aspectos Sócios Demográficos:

O perfil dos colaboradores da TAM Linhas Aéreas S/A base João Pessoa foi desenvolvida quanto as variáveis profissionais e pessoais, a partir das seguintes informações: sexo, faixa etária, estado civil, nível de escolaridade e tempo de serviço.

Tabela 1: SEXO

Sexo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Masculino	15	60%
Feminino	10	40%
Total	25	100%

Fonte: Dados da própria pesquisa (2012)

Do total de vinte e cinco colaboradores da organização, verifica-se que a maioria, 60% dos colaboradores são do sexo masculino e 40% do sexo feminino.

Tabela 2: Faixa Etária da Pesquisa

Faixa Etária	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
18 à 20 anos	0	0 %
21 à 25 anos	8	32
26 à 30 anos	7	28
Acima de 31	10	40%
Total		100%

Fonte: Dados da própria pesquisa (2012)

Com relação à faixa etária, a maioria dos colaboradores, 40% estão na faixa acima de 31 anos, 28% entre 26 à 30 anos, 32% entre 21 à 25 anos e nenhum colaborador encontra-se na faixa etária entre 18 à 20 anos. Assim, observa-se que a maior parte do quadro de colaboradores são profissionais experientes para a organização.

Tabela 3: Estado Civil

Estado Civil	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Solteiro	3	12%
Casado	11	44%
Outros	7	28%
Divorciado	4	16%
Viúvo	0	0%
Total	25	100%

Fonte: Dados da própria pesquisa (2012)

Quanto ao estado civil, observa-se que a grande maioria, 44% são casados, 12% totaliza o efetivo de solteiros, 28% encontram-se na categoria outros (namorando ou noivo), 16% representa o grupo dos divorciados e nenhum colaborador encaixado no grupo dos viúvos.

Tabela 4: Nível de Escolaridade

Nível de Escolaridade	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Fundamental Incompleto	0	0%
Fundamental Completo	1	4%
Médio Incompleto	0	0%
Médio Completo	7	28%
Superior Incompleto	9	36%
Superior Completo	8	32%
Pós Graduação	0	0%
Total	25	100%

Fonte: Dados da própria pesquisa (2012)

No quesito escolaridade, constata-se um ótimo nível de instrução acadêmica dos colaboradores, dos quais observa-se 36% possuem o ensino superior incompleto, trancado ou em curso, 32% tem o ensino superior completo, 28% possuem o ensino médio completo e apenas 4% possuem o ensino fundamental completo.

Tabela 5: Tempo de Serviço

Tempo de Serviço	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Até 1 ano	2	8%
De 1 até 3 anos	7	28%
De 3 até 5 anos	6	24%
De 5 até 7 anos	6	24%
Acima de 7 anos	4	16%
Total	25	100%

Fonte: Dados da própria pesquisa (2012)

Constata-se em relação ao tempo de serviço, que a maioria 28% estão na organização entre 1 à 3 anos, com 24% encontra-se os colaboradores nos grupos de 3 à 5 anos e também com 24% estão na organização de 5 à 7 anos, com 16% estão os colaboradores acima de 7 anos e com até 1 ano encontra-se a menor parcela dos colaboradores, apenas 8%.

4.1.2 CARACTERÍSTICAS DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Com base nos conhecimentos adquiridos, os resultados demonstrados satisfazem as bases impostas por este trabalho para o tópico estudado: a cooperação, integração de esforços, comunicação e harmonia, trabalho em equipe e sentido do trabalho, para manifestar o cenário do relacionamento interpessoal vivente na organização estudada.

4.1.2.1 Características da cooperação no ambiente de trabalho

TABELA 6- Conceito de funcionários e dirigentes sobre a cooperação no alcance os objetivos.

Grupo	Categoria	Discordo Totalmente		Discordo		Concordo		Concordo Totalmente		Amostra	Nível de concordância	
		N	%	N	%	N	%	N	%	TOTAL	N	%
TEMA 1	Feminino	0	0%	2	20%	4	40%	4	%	10	8	80%
	Masculino	0	0%	0	0	7	46,67%	8	53,33%	15	15	100%
TEMA 2	Feminino	0	0%	3	30%	4	40%	3	30%	10	7	70%
	Masculino	0	0%	2	13,33%	10	66,67%	3	20%	15	13	86,67%

Em relação à cooperação na organização em questão, nota-se que 80 %) (n= 8) das mulheres e unanimidade entre os homens (n=15) expõem a cooperação entre ambos como determinante para execução de uma atividade em comum. Além disso, a 2º pergunta que aborda a influência da cooperação na produtividade, 70% das mulheres (n=7) e todos os pesquisados do sexo masculino (n= 15) abrangem que a partir da cooperação presente, os fluidos de crescimento produtivo, são mais visíveis. Portanto, a percepção com os dados obtidos, é que se tem uma conformidade entre os sexos opinados, segundo a tabela 6.

4.1.2.2 Características da integração de esforços

TABELA 7 – Conceito sobre Integração de esforços

Grupo	Categoria	Discordo Totalmente		Discordo		Concordo		Concordo Totalmente		Amostra	Nível de concordância	
		N	%	N	%	N	%	N	%	TOTAL	N	%
TEMA 3	Feminino	0	0	0	0	7	70%	3	30%	10	10	100%
	Masculino	0	0	0	0	10	66,67%	5	33,33%	15	10	100%
TEMA 4	Feminino	2	20%	3	30%	5	50%	0	0	10	5	50%
	Masculino	2	13,33%	3	20%	10	66,67%	0	0	15	10	66,67%
TEMA 5	Feminino	1	10%	3	30%	5	50%	1	10%	10	6	60%
	Masculino	1	6,67%	3	20%	9	60%	2	13,33%	15	11	73,33%

Em relação à integração de esforços dos colaboradores, descrito na tabela 7, observa-se que em torno de um objetivo comum (3º pergunta), 100% (n= 10) das mulheres e 100% (n=15) dos homens tratam a questão com entusiasmo, obtendo a pontuação máxima de concordância. No item problemas e dificuldades na organização resolvidos em comum, 4º pergunta, encontra-se de forma acentuada, uma queda referente ao nível de concordância entre os sexos, chegando a 50% (n= 5) das mulheres, enquanto os homens apresentam 66,67% (n= 10). De acordo com os entrevistados, correspondente a 60% (n= 6) entre as mulheres e 73,33% (n= 11) dos homens, nível razoável de concordância, organização entre si para conjuntamente realizar tarefas, apresentam semelhança de opiniões, contribuindo para resolução da 5º pergunta.

4.1.2.3 Características da Comunicação e Harmonia

Tabela: 8 – Opinião sobre a comunicação e harmonia entre colaboradores

Grupo	Categoria	Discordo Totalmente		Discordo		Concordo		Concordo Totalmente		Amostra	Nível de concordância	
		N	%	N	%	N	%	N	%	TOTAL	N	%
TEMA 6	Feminino	0	0%	5	50%	5	50%	0	0%	10	5	50%
	Masculino	3	20%	4	26,67%	6	40%	2	13,33%	15	8	53,33%
TEMA 7	Feminino	0	0%	4	40%	6	60%	0	0%	10	6	60%
	Masculino	2	13,33%	5	33,33%	5	33,33%	3	20%	15	8	53,33%
TEMA 8	Feminino	0	0%	5	50%	4	40%	1	10%	10	5	50%
	Masculino	0	0%	5	33,33%	8	53,33%	2	13,33%	15	10	66,66%
TEMA 9	Feminino	2	20%	5	50%	3	30%	0	0%	10	3	30%
	Masculino	2	13,33%	6	40%	6	40%	1	6,67%	15	7	46,67%

No que diz respeito à Comunicação e Harmonia, observa-se na 6ª pergunta, 50% (n= 5) metade das mulheres, afirmam a existência da contribuição do relacionamento interpessoal para harmonia na organização, enquanto os homens compartilharam semelhanças em suas opiniões, chegando a porcentagem de 53,33% (n=8). No indicativo, execução de seu trabalho de forma harmoniosa e em equipe (7ª pergunta), a maioria das mulheres 60% (n=6), afirmam a existência deste enfoque, verificando-se neste quesito, que os homens apresentam 53,33% (n=8). Para as práticas na organização, tais como, cooperação, respeito, amizade, harmonia e comunicação, as respostas alicerçadas em concordância, correspondem a 50% (n=5) das mulheres e 66,67% (n=10). Entretanto, na 9ª pergunta 30% (n=3) das mulheres e 46,67% (n=7) dos homens, compartilham a ideia de que a cooperação, o respeito, a amizade, a harmonia e a comunicação são pontos de conflitos, mostrando que a maioria dos entrevistados concorda com o bem estar da organização, e não meramente com diferenças pessoais.

4.1.2.4 – Características do Trabalho em Equipe

Tabela: 9 – Opinião sobre trabalho em equipe

Grupo	Categoria	Discordo Totalmente		Discordo		Concordo		Concordo Totalmente		Amostra	Nível de concordância	
		N	%	N	%	N	%	N	%	TOTAL	N	%
TEMA	Feminino	0	0	1	10%	8	80%	1	10%	10	9	90%
10	Masculino	0	0	2	13,33%	10	66,67%	3	20%	15	13	86,67%
TEMA	Feminino	0	0%	0	0%	5	50%	5	50%	10	10	100%
11	Masculino	0	0%	2	13,33%	10	66,67%	3	20%	15	13	86,67%
TEMA	Feminino	0	0%	2	20%	5	50%	3	30%	10	8	80%
12	Masculino	0	0%	3	20%	9	60%	3	20%	15	12	80%
TEMA	Feminino	0	0%	3	30%	4	40%	3	30%	10	7	70%
13	Masculino	0	0%	3	20%	8	53,33%	4	26,67%	15	12	80%
TEMA	Feminino	0	0%	2	20%	6	60%	2	20%	10	8	80%
14	Masculino	0	0%	2	13,33%	10	66,67%	3	40%	15	13	86,67%
TEMA	Feminino	1	10%	3	30%	5	50%	1	10%	10	6	60%
15	Masculino	2	13,33%	2	13,33%	9	60%	2	13,33%	15	11	73,33%

Um bom relacionamento interpessoal no trabalho reflete na qualidade de vida do profissional, ou seja, ele tem mais chances de se relacionar bem na vida pessoal. A partir daí se vai refletir de maneira positiva ou negativa, vai depender de como esta pessoa se relaciona em equipe no trabalho.

Nesta tocante, verifica-se no indicativo espírito de equipe para aumento da produtividade (10º pergunta), 90% (n=9) das mulheres e 86,67% (n=13) dos homens, identificaram que melhora o ambiente de trabalho e qualifica a relação entre os colaboradores. No quesito bom relacionamento entre os colaboradores (11º pergunta), 100% (n=10) unanimidade entre as mulheres e 86,67% (n=13) dos homens, compartilham da afirmação que facilita a realização das tarefas. Na questão 12, correspondente aos colaboradores da forma como trabalham, 80% (n=8) do sexo feminino e 80% (n=12) do sexo masculino demonstram sintonia de concordância e que podem sim, ser considerada uma equipe. Encontra-se na 13ª questão, 70% (n=7) entre

as mulheres e 80% (n=12) de concordância entre os homens, expõem a satisfação de que seus colegas de trabalho constituem uma equipe. Em relação à 14ª questão, 80% (n=8) das mulheres e 86,67% (n=13) dos homens entrevistados, confirmam a presença da união entre os colaboradores envolvidos, já que para a maioria o trabalho em equipe reforça os laços de lealdade, camaradagem e amizade. Diante de todos os dados citados acima, o quesito 15 destaca a interação dos colaboradores para o bom funcionamento da organização, obtendo-se 60% (n=6) entre as mulheres e 73,33% (n=11) entre os homens, correspondendo de forma satisfatória o comprometimento do trabalho em equipe.

4.1.2.5 – Características no Sentido de Trabalho

Tabela: 10 – Opiniões sobre sentido do trabalho com o relacionamento interpessoal

Grupo	Categoria	Discordo Totalmente		Discordo		Concordo		Concordo Totalmente		Amostra	Nível de concordância	
		N	%	N	%	N	%	N	%	TOTAL	N	%
TEMA	Feminino	0	0%	0	0%	5	50%	5	50%	10	10	100%
16	Masculino	0	0%	0	0%	10	66,67%	5	33,33%	15	15	100%

Uma equipe bem sucedida inicia com regras transparente de relacionamento, em especial de educação e boas maneiras. Portanto, o ambiente organizacional reflete nos colaboradores e, por conseguinte nas relações interpessoais e nos resultados da organização. A partir dos dados obtidos com os entrevistados, contabilizando 100% de concordância entre todos os sexos, 10 mulheres e 15 homens, afirmam que tem mais sentido o trabalho numa organização comunicativa e interagida interpessoalmente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou identificar o relacionamento e comprometimento organizacional dos colaboradores da TAM Linhas Aéreas S/A, de acordo com os temas abordados em todo contexto descrito, embasados nas variáveis de cooperação, integração, comunicação e harmonia, equipe e sentido de trabalho na organização.

A empresa, especificamente, a base de João Pessoa-PB, anualmente atribui a seus subordinados objetivos e metas com clareza, de forma que os mesmos promovam o alinhamento da equipe, demonstrando o Espírito de Servir, que se torna um item disponível e cordial no atendimento, buscando transmitir credibilidade aos clientes, através de informações e serviços prestados. Por meio da empatia e orientação para a qualidade, proporcionam também aos clientes uma experiência positiva, satisfazendo-os com serviços e fidelização.

É percebido que a TAM, base de João Pessoa-PB, conquista seus clientes através de suas atitudes, exemplo disso, pode-se citar um alto nível de satisfação dos clientes, e isso é o que ocasiona a fidelização dos mesmos com a organização.

Contudo, esta equipe age com discernimento e eficácia no atendimento de qualidade aos clientes, onde a equipe se sente estimulada a dedicar-se, garantindo a efetividade dos compromissos assumidos, capazes de superar os objetivos definidos através do esforço coletivo, com compromisso, energia e determinação.

Conclui-se então, que os colaboradores da TAM, base de João Pessoa-PB, se identificam com a organização, demonstrando capacidade de atingir objetivos desafiadores através de um direcionamento claro e de alinhamento da equipe.

Visto os resultados obtidos, recomenda-se que a TAM Linha Aéreas S/A, base de João Pessoa, execute ações voltadas para aperfeiçoamento e intensificação consolidadas nas variáveis citadas neste trabalho. Para variável da cooperação ambiente de trabalho, aconselha-se a exposição da cooperação como determinante para execução de uma atividade em comum. Já na variável de integração de esforços, recomenda-se um relacionamento interpessoal desejável aprimorando sempre o serviço com qualidade, sendo pontual em seus compromissos, superando a expectativa de toda a equipe de forma objetiva e empática. No enfoque de comunicação e harmonia, o colaborador deve se expressar com clareza, objetividade e simpatia, capazes de transmitir informações precisas, encaminhando toda qualidade de atendimento à satisfação total dos clientes.

Enquanto nas variáveis trabalho em equipe e sentido de trabalho, indica-se total comprometimento da equipe para realizações de ações capazes de incentivar colegas de trabalho, gerando confiança, demonstrando integridade com os valores TAM e justiça no tratamento da equipe e das pessoas de forma geral, sendo uma equipe coesa compartilhando sempre o espírito de servir com direcionamento e foco nos objetivos a serem alcançados.

REFERÊNCIAS

_____. NBR 6027 – Sumário. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

_____. NBR 14724 – Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

BATEMAN, Thomas S., SNELL, Scott A. Management: construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

BELLO, José Luiz Paiva. Estrutura e apresentação do trabalho, In: Pedagogia em Foco, Metodologia Científica. 1998. **Atualizada em: 14 fev. 2004. Acesso em:** 21 fev. 2004. Disponível em <<http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/met07.htm>>

BISPO, Patricia. Bases do Relacionamento Interpessoal, 2008. Disponível em : http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe/Materia/5077/bases-do-relacionamento-interpessoal.html

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.

CABRAL, Gabriela. Inteligência Emocional, 2009. Disponível em : <http://www.brasilecola.com/psicologia/inteligencia-emocional.htm>.

CARMO, Nirley Fonseca. Qualidade de vida no trabalho. Portal da Administração 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/>

CERVO, A.L. e BERVIAN, P.A. Metodologia Científica: para uso de estudantes universitários. 3a.ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia científica. 4.ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. 5 ed. São Paulo: Makron Books, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando com as pessoas. São Paulo: Makron Books, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gerenciando com as Pessoas: Transformando o Executivo em um Excelente Gestor de Pessoas*, op. Cit., p. 186-187.

COHEN, Alan; FINK, Stephen. Comportamento Organizacional: Conceitos e Estudos de Caso. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

DRUCKER, Peter. **Eles não são empregados, são pessoa**. Revista Exame – Edição Espacial – Harvard Business Review, Ed. 764, Ed.:Abril de 2002a.

DRUCKER, Peter. **O melhor de Peter Drucker. O homem, a Administração e a Sociedade**. São Paulo: Ed.: Nobel, p. 32-44, 2002b.

DRUCKER, Peter. **Desafios Gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2005.

DUBRIN, ANDREW J. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo : Thomson Pioneira, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. Ed. São Paulo. Atlas, 2006.

Goldberg DP, Lecrubier Y. Form and frequency of mental disorders across centres. In: Üstün TB, Sartorius N. (Eds.). Mental illness in general health care: an international study. Chichester, England: John Wiley & Sons; 1995. p.322-34.

GOLEMAN, Daniel Phd. **Inteligência Emocional – A Teoria Revolucionária**, 1995.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. São Paulo: Atlas, 1966, p 607.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2004.

MARCONI, M. de A.: LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

MIRANDA, ANA PAULA. **Relação Interpessoal: A competência básica**, Ed.108, 2000. Disponível em <http://www2.informazione.com.br/cms/opencms/desafio21/artigos/variedades/artigosprincipais/0515.html>. Acesso 15/04/2012.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: Treinamento em Grupo**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1985.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: Treinamento em Grupo**. Ed.7, Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo/Fela Moscovici – 9.ed.-Rio de Janeiro:José Olympio, 2000.**

QUEIROZ, Eugênio Sales. **A era da cooperação**. 2011. Disponível em <http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/comportamento/a-era-da-cooperacao>. Acesso em 09/09/2012.

ROBBINS, Sthephens P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. Prentice – Hall. 5º Edição. São Paulo, 2004.

ROESCH, Sylvia M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 3ed. São Paulo: Atlas, 2006.

Rubin, J. Z., & Brown, B. (1975). *The Social Psychology of Bargaining and negotiation*. New York: Academic Press.

RUDIO, F.V. *Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica*. 17a. ed. Petrópolis: Vozes, 1992.

SÁ, Maria Auxiliadora Diniz de. *Facteurs Culturels et organisationnels de l'implication dans l'entreprise*. Rouen: Université de Rouen, tese de doutorado, 1997.

SCHULER, R S. "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations". *Organizational Behavior and Human Performance*, abril de 1980, p.189.

SILVA, João Martins da. *5S para praticantes*. 1.ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1992.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

Weinberg, R.S & Gould. D. (2001). *Fundamentos da psicologia do esporte e do exercício*. Porto Alegre: Artmed.

WEITEN, Wayne. *Introdução à Psicologia: Temas e Variações*. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002, p.379.

WILEY & SONS. *Basic Organizational Behavior*. Nova York, 1998, p.6.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/metodo-do-caso-e-estudo-de-caso-uma-abordagem-epistemologica/7835/#ixzz2BNzObIjJ>

APÊNDICE A
CARTA DE APRESENTAÇÃO

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Coordenação de Administração
Departamento de Administração

APRESENTAÇÃO

Prezado (a) participante,

Esta pesquisa faz parte do meu trabalho acadêmico de conclusão de curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba, tendo como objetivo a análise das práticas do Relacionamento Interpessoal, como também a identificação do comprometimento organizacional dos colaboradores da TAM Linhas Aéreas S/A, base de João Pessoa – PB.

Sua cooperação é de fundamental importância para o desenvolvimento deste trabalho. Solicito sua participação no preenchimento do questionário em anexo, manifestando suas respostas, embasada numa visão real da atual situação da organização. Suas respostas deverão ser individuais e serão mantidas em sigilo absoluto.

Desde já, agradeço a sua preciosa colaboração.

Atenciosamente,

Rômulo Oliveira de Almeida

APÊNDICE B

Questionário da pesquisa

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

I – Ações de Relacionamento Interpessoal

1. A cooperação entre os funcionários é parte integrante, quando da realização de uma tarefa comum

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

2. A produtividade de seu trabalho é crescente quando seus colegas cooperam

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

3. O relacionamento entre empregados beneficia a integração de esforços em torno de um objetivo comum?

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

4. Os problemas e dificuldades encontrados na realização do trabalho são resolvidos em conjunto.

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

5. Os funcionários organizam-se entre si para realizar suas tarefas conjuntamente

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

6. O relacionamento interpessoal desenvolvido dentro da organização contribui para a harmonia

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

7. Os funcionários executam seu trabalho de forma harmoniosa e em equipe

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

8. A cooperação, o respeito, a amizade, a harmonia e a comunicação são praticadas na organização

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

9. As divergências e discordâncias de ideias, posturas e conceitos entre as pessoas são pontos de conflitos?

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

10. O espírito da equipe contribui para o aumento da produtividade, melhora o ambiente de trabalho e para a qualidade das relações entre funcionários

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

11. O bom relacionamento entre os funcionários facilita a realização das tarefas

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

12. Os funcionários da forma como trabalham podem ser considerados uma equipe

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

13. Os colegas de trabalho formam uma equipe

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

14. O trabalho em equipe reforça os laços de lealdade, camaradagem, amizade (com os membros da equipe)

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

15. A interação entre os funcionários é relevante para o bom funcionamento da empresa

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

16. Estando ambientado numa organização que preza pela boa comunicação e relacionamento interpessoal, o trabalho tem mais sentido

☐ Discordo Totalmente ☐ Discordo ☐ Concordo ☐ Concordo Totalmente

II – Dados Sócio-demográficos

1. Faixa Etária

- (A) De 18 a 20 anos
- (A) De 21 a 25 anos
- (A) De 26 a 30 anos
- (A) Acima de 31 anos

2. Sexo

- (A) Feminino
- (A) Masculino

3. Estado Civil

- (A) Solteiro
- (A) Casado
- (A) Viúvo
- (A) Divorciado
- (A) Outros

4. Nível de Escolaridade

- (A) Fundamental Incompleto
- (A) Fundamental Completo
- (A) Médio Incompleto
- (A) Médio Completo
- (A) Superior Incompleto
- (A) Superior Completo
- (A) Pós Graduação

5. Tempo de Serviço

- (A) Até 1 ano
- (A) De 1 a 3 anos
- (A) De 3 a 5 anos
- (A) De 5 a 7 anos
- (A) Acima de 7 anos